



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y
SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A
TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA**

**SECRETARÍA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
GOBIERNO ABIERTO**

12 DE SEPTIEMBRE DE 2025

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 2 de 32

ÍNDICE

		Página
I	FIRMAS	4
II	INTRODUCCIÓN	6
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	6
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	7
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	8
VI	DEFINICIONES	9
VII	POLÍTICAS	10
	<u>Políticas Generales</u>	10
	<u>Políticas para Atención de Llamadas</u>	12
	<u>Políticas para Captura de Reportes</u>	13
	<u>Políticas para la Asignación de Reportes</u>	14
	<u>Políticas para Rechazo de Reportes</u>	15
	<u>Políticas para la Ejecución de Reportes por Dependencias</u>	15
	<u>Políticas para Seguimiento de Reportes</u>	16
	<u>Políticas para Notificación de Reportes</u>	16
	<u>Políticas para la Conclusión de los Reportes</u>	17
	<u>Políticas para la Medición de la Satisfacción Ciudadana</u>	18



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 3 de 32

	<i>Políticas para el Monitoreo de Llamadas</i>	18
	<i>Políticas para medir Indicadores de Calidad</i>	19
VIII.	PROCESO	20
	<u>SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-PROC-01-V2</u>	21
	PROCESO DE ATENCIÓN A REPORTES	21
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	21
	DIAGRAMA DEL PROCESO	24
IX.	ANEXO	25
	<u>SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-FORM-01-V2</u>	26
	CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD	27



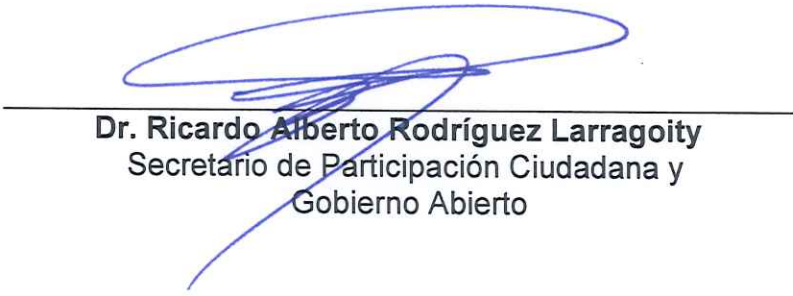
	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 4 de 32

El presente Manual de Políticas y Procedimientos para Recepción, Canalización y Seguimiento a Reportes y Solicitudes a través de la Dirección de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto, queda formalizado con las firmas de autorización de los siguientes funcionarios públicos:

I. FIRMAS


Lic. Daniel Iván Ruiz Chávez
 Secretario de la Contraloría y Transparencia


Lic. Jonathan Daniel Martínez De la Rosa
 Consejero General de Asuntos Jurídicos


Dr. Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
 Secretario de Participación Ciudadana y
 Gobierno Abierto

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 5 de 32

Mediante las firmas de las y los servidores públicos que aparecen en los recuadros, se da el crédito a los participantes en su elaboración y/o actualización, revisión, verificación y validación.

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Actualizó:	C. Mariela Juárez Romero Responsable Jurídico	
Revisó:	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	
Verificó:	Dra. Claudia Esther Padilla Ramírez Directora de Atención Ciudadana	
Validó:	C. Francisco Javier Castillo Santana Encargado del Despacho de la Dirección de Normatividad, Evaluación y Capacitación	

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 6 de 32

II. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto, a través de la Dirección de Atención Ciudadana, tiene el propósito de diseñar, implementar y coordinar mecanismos que garanticen la recepción oportuna de reportes y solicitudes de la ciudadanía. Para ello, cuenta con un Call Center y un chatbot con inteligencia artificial de Atención Ciudadana, herramientas que facilitan el seguimiento y la respuesta eficiente por parte de las Dependencias Municipales competentes. Este esquema optimiza la gestión social y fortalece la participación ciudadana, mejorando los resultados en la atención a los ciudadanos.

Además, permite evaluar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio brindado por las Dependencias Municipales y tomar acciones de mejora para garantizar una atención de calidad, eficaz y oportuna.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecer la metodología para la eficiente recepción, canalización, seguimiento y conclusión de reportes que se reciben en la Dirección de Atención Ciudadana;
- Implementar mecanismos para evaluar la calidad del servicio y garantizar la satisfacción ciudadana; y
- Asegurar la oportuna ejecución de los reportes ciudadanos dirigidos a las diferentes Dependencias Municipales de la Administración Pública Municipal Centralizada del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 7 de 32

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

LEGISLACIÓN FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Ley General de Responsabilidades Administrativas;
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados;
- Ley General de Mejora Regulatoria; y,
- Ley General de Archivos.

LEGISLACIÓN ESTATAL:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León;
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León;
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León;
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León;
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León;
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León;
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León; y
- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 8 de 32

REGLAMENTOS MUNICIPALES:

- *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Gobierno Abierto del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Archivos para el Municipio San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Participación Ciudadana de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Planeación, Seguimiento y Evaluación del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;*
- *Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; y,*
- *Demás normativas aplicables en la materia.*

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual son aplicables a los Servidores Públicos Municipales involucrados en el desarrollo de las actividades relacionadas con el servicio de atención ciudadana.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 9 de 32

VI. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual de Operación, se entiende por:

Acción correctiva: Es aquella que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema.

Call center: Es el área en la que ejecutivos capacitados, reciben, canalizan, brindan seguimiento y conclusión a los reportes, quejas, solicitudes, sugerencias y trámites, mediante el Sistema de Atención Ciudadana.

Ejecutivo: Personal del Call center de la Dirección de Atención Ciudadana que recibe, canaliza, brinda seguimiento y conclusión los reportes presentados por los ciudadanos

Receptor: Persona que recibe reportes y solicitudes independientemente del puesto que tiene asignado.

Enlace: Persona asignada por cada Secretaría para recibir, dar seguimiento y concluir cada reporte de su Secretaría.

Folio: Número asignado en forma automática al ingresar un reporte.

Medición de satisfacción: Al concluir un reporte, los ciudadanos reciben una evaluación a través del chatbot de WhatsApp de Atención Ciudadana, donde pueden indicar si están de acuerdo con la resolución, calificar la atención en una escala del 1 al 5 y compartir comentarios adicionales.

Reporte: Notificación presentada por un ciudadano para realizar un reporte, expresar una queja, solicitar información o gestionar un trámite o servicio.

Notificación de reporte: Se refiere al momento en que los enlaces/receptores informan la resolución de un reporte. Aquí se pueden detectar casos que no han sido atendidos correctamente y devolverlos para su correcta gestión.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 10 de 32

Conclusión de reporte: Proceso de verificación, documentación y cierre de un reporte, garantizando que la atención fue brindada correctamente y respaldada con evidencia.

Reportes vencidos: Reportes que no han sido solucionados dentro de las fechas compromiso que se tienen establecidas en el catálogo de asuntos.

Reportes notificados sin atender: Son aquellos que han sido marcados como notificados, pero aún no han sido atendidos por el área correspondiente. En estos casos, Atención Ciudadana reasigna el reporte para garantizar su atención oportuna por la dependencia correspondiente.

Reportes concluidos sin atender / Falsos positivos: Reportes marcados como concluidos sin haber sido realmente gestionado por el área correspondiente.

Solicitud: Implementación de proyectos y requerimientos nuevos de los ciudadanos.

Sistema de Atención Ciudadana: Software que se utiliza para capturar y brindar seguimiento a los reportes y solicitudes ingresados al sistema.

Sistema de gestión de llamadas: Está diseñado para optimizar la atención ciudadana. Permite la administración eficiente de interacciones, mejora los tiempos de atención y proporciona análisis de desempeño para garantizar un servicio eficaz y oportuno.

Plataforma de mensajería: Este permite la gestión, asignación y seguimiento de reportes ciudadanos vía WhatsApp. Facilita la administración de interacciones en tiempo real y mejora la eficiencia en la respuesta a solicitudes ciudadanas.

VII. POLÍTICAS

Políticas Generales

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 11 de 32

1. Las llamadas recibidas en la Dirección de Atención Ciudadana a través del Call Center, así como los reportes ingresados por la página web, C4, enlace comunitario, redes sociales (X, Instagram, Facebook), Chatbot, El Norte S.O.S, correo electrónico, eventos, entre otros, son registrados y asignados a la dependencia municipal correspondiente para su atención.
2. El personal del Call Center es responsable de asignar todos los reportes recibidos a través de los distintos canales de recepción mencionados anteriormente.
3. Cada reporte ingresado al Sistema de Atención Ciudadana genera automáticamente un folio único e irrepetible, el cual es proporcionado por el ejecutivo al ciudadano. Este folio permite a los ciudadanos acceder a indicadores.sanpedro.gob.mx y atencion.sanpedro.gob.mx para verificar el estatus de su reporte. Además, pueden solicitar seguimiento enviando un mensaje a **SAM** al número **8112121212**.
4. La ciudadanía tiene la opción de realizar reportes de manera anónima o proporcionar únicamente un correo electrónico, mensaje o teléfono. En cualquier caso, se les hará de su conocimiento a través del mecanismo de recepción, del folio correspondiente, el cual podrán utilizar para consultar el estatus de su reporte hasta su conclusión.
5. La Dirección de Atención Ciudadana es responsable de establecer la metodología para la recepción, canalización y seguimiento eficiente de reportes, solicitudes y sugerencias.
6. Los reportes capturados en los eventos organizados o donde participa la Dirección de Atención Ciudadana son asignados en el mismo evento a las Dependencias Municipales correspondientes para su atención.
7. Cada tipo de asunto tiene un tiempo de respuesta definido en el catálogo de asuntos de cada Dependencia Municipal, el cual debe actualizarse con cada cambio de administración.
8. El personal de la Dirección tiene el compromiso de salvaguardar y resguardar los datos personales de las y los ciudadanos, firmando el Convenio de Confidencialidad y cumpliendo con el Aviso de Privacidad. Asimismo, las y los Enlaces y Receptores de las dependencias deben firmar el Contrato de Calidad

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 12 de 32

9. El personal de Atención Ciudadana envía semanalmente un reporte a los responsables de las diferentes dependencias municipales, detallando los **reportes vencidos**, es decir, aquellos que no han sido concluidos dentro del plazo establecido. Además, el reporte incluye los **reportes en estatus de asignación**, que corresponden a aquellos que aún no han sido revisados ni puestos en proceso de ejecución.
10. Si se detecta un reporte marcado como concluido sin haber sido realmente atendido, la o el Jefe de Atención Ciudadana/Calidad lo reactiva y lo remite a la Dependencia Municipal correspondiente, solicitando que se le brinde **atención prioritaria**. Se solicita al área responsable a dar **seguimiento inmediato** para garantizar que la solicitud del ciudadano sea atendida de manera efectiva.
11. La Dirección de Atención Ciudadana debe coordinarse con la Dirección de Innovación y la Dirección de Tecnologías para gestionar fallas, mejorar el funcionamiento y optimizar el rendimiento del **Sistema de Atención Ciudadana**, el **sistema de gestión de llamadas** y el **Chatbot municipal**.

Políticas para Atención de Llamadas

En el contacto inicial, la o el Ejecutivo saluda a quién llama de la siguiente manera: "Gracias por comunicarse a Atención Ciudadana, le atiende... (Identificación del Ejecutivo que recibe la llamada con nombre y apellido), ¿Con quién tengo el gusto?"

1. Durante la conversación, el ejecutivo utiliza las palabras y recomendaciones establecidas en el Protocolo para contestar llamadas.
2. La o el Ejecutivo escucha de manera atenta y brinda al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dura la comunicación.
3. La o el Ejecutivo confirma si la o el ciudadano desea realizar o consultar el seguimiento de algún reporte, o bien, solicita orientación o información acerca de algún trámite o servicio.
4. En caso de no contar con una respuesta o la información completa ante alguna pregunta realizada por la o el ciudadano, la o el Ejecutivo deberá dejar en espera la llamada para

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 13 de 32

recabar la información necesaria, notificando cada minuto que lo sigue atendiendo, al retomar de nuevo la llamada da las gracias al ciudadano por haber permanecido en la línea.

5. En caso de que un o una ciudadana manifiesta su inconformidad con la respuesta o la información proporcionada por la o el Ejecutivo, la llamada se turna a la o al jefe inmediato.
6. Al transferir una llamada, la o el Ejecutivo deberá notificar a quien va a recibir la llamada, sobre el contexto del reporte ciudadano, antes de transferir la llamada.
7. Al terminar la llamada, la o el Ejecutivo retroalimenta a la o al ciudadano sobre la información proporcionada o los pasos que debe seguir respecto a su inquietud y le pregunta si hay algo más que se pueda hacer por él, de la siguiente manera **“¿algo más en lo que le pueda servir? Le atendió (Nombre y apellido del Ejecutivo que atiende) ¡que tenga un buen día!”**.

Políticas para Captura de Reportes

1. Establecer el tipo de servicio que la o el ciudadano requiere (levantar un reporte, solicitud de información, revisar estatus de un reporte, etc.).
2. Solicitar el nombre a la o al ciudadano, para verificar si su información se encuentra en la base de datos del registro único, de lo contrario, la o el Ejecutivo deberá requerir a la o al ciudadano su información de contacto completa. (nombre, teléfono, correo electrónico y dirección).
3. En caso de que la o el ciudadano solicita que su reporte sea anónimo, se deberá seleccionar la casilla “Reporte Anónimo” para garantizar la confidencialidad de su identidad. Esta opción no aplicará en los casos en que, por protocolo, sea imprescindible contar con ciertos datos.
4. Solicitar la o al ciudadano información clara, objetiva sobre la descripción y ubicación del reporte.
5. La o el Ejecutivo deberá asignar el reporte a la Dependencia Municipal correspondiente.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 14 de 32

6. Asimismo, le deberá proporcionar a la o al ciudadano el número de folio asignado en forma automática mediante el sistema de Atención Ciudadana.
7. Informar a la o al ciudadano sobre los canales oficiales disponibles para verificar el estado de su reporte, incluyendo el call center, el chatbot y las plataformas digitales de la Dirección de Atención Ciudadana: indicadores.sanpedro.gob.mx y atencion.sanpedro.gob.mx.
8. Es responsabilidad de la o el Ejecutivo comunicar a la o al ciudadano la importancia que tiene el proporcionar la información veraz, para brindarle una mejor atención.

Políticas para la Asignación de Reportes

1. La o el Ejecutivo deberá asegurar la correcta asignación del reporte a la Dependencia Municipal correspondiente a través del sistema de Atención Ciudadana:
 - a. Sistema de Atención Ciudadana.
2. Cuando la o el Ejecutivo presente duda referente a la asignación de algún reporte, deberá comunicarse con su jefe inmediato, para asegurar que sea canalizado a la dependencia correcta y así evitar demoras en su atención.
3. Es responsabilidad de la o el Ejecutivo asignar cada reporte al área correspondiente en forma automática a través del Sistema de Atención Ciudadana:
 - a. En caso de que la información del reporte no sea clara, el ejecutivo debe contactar a la o al ciudadano, ya sea por llamada telefónica o chatbot, y aclarar la información proporcionada, posteriormente asignarlo al departamento correspondiente; y
 - b. De no poder contactar a la o al ciudadano, Atención Ciudadana concluye el reporte por falta de información.
4. Corresponde a la o al Ejecutivo supervisar la recepción de reportes que ingresan al Sistema de Atención Ciudadana y asignarlos al departamento correspondiente.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 15 de 32

Políticas para Rechazo de Reportes

1. Cuando un/a enlace o receptor recibe un reporte que no pertenece a su dependencia, selecciona el botón de rechazo en el Sistema de Atención Ciudadana, y deberá escribir el motivo del rechazo en el seguimiento del reporte.
2. La o el Jefe de Atención Ciudadana, deberá analizar si procede el rechazo por parte de la dependencia.
3. Los reportes rechazados, son enviados en forma automática al correo electrónico de la o el Jefe de Atención Ciudadana

Políticas para la Ejecución de Reportes por Dependencias

1. Es responsabilidad de las y los Ejecutivos, verificar que los reportes que han sido asignados al receptor y enlaces sean de su competencia.
2. Es responsabilidad de las y los Receptores y Enlaces, dar respuesta oportuna en tiempo y forma a los reportes y solicitudes que le hayan sido asignados a través del Sistema de Atención Ciudadana.
3. Las y los Receptores y Enlaces pueden solicitar la reasignación o rechazo de un reporte en caso de corresponder a otro departamento o bien para continuar con la atención del mismo.
4. Las y los Receptores y Enlaces pueden solicitar una ampliación de tiempo para brindar atención del reporte:
 - a. La prórroga se extiende de acuerdo al tiempo compromiso que tiene el asunto, ejemplo:
 - i. Si cuenta con 10 días el asunto, se amplía el mismo período de tiempo determinado de la fecha de compromiso.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 16 de 32

5. La o el Jefe de Atención Ciudadana y/o Jefe de Calidad, realizará el monitoreo y el avance de los reportes por parte de las Dependencias Municipales involucradas en tiempo y forma.

Políticas para el Seguimiento de Reportes.

1. Es responsabilidad de la o el Jefe de Atención Ciudadana y/o Jefe de Calidad lo siguiente:
 - a) Dar seguimiento a los reportes en sus diferentes estatus;
 - b) Asegurar el monitoreo diario del estatus de los reportes;
 - c) Informar a los ciudadanos acerca del seguimiento de su reporte, cuando lo lleguen a requerir; y
 - d) Contactar a las Dependencias Municipales que presenten retraso en la atención a los reportes (reportes vencidos).

Políticas para Notificación de Reportes.

1. La notificación de reportes ocurre cuando las y los Enlaces/Receptores informan la resolución de un caso, cambiando el estatus de ejecución a notificación. Este paso es previo a la conclusión del reporte.
2. Al notificar un reporte, las y los Enlaces/Receptores deben detallar la resolución, incluyendo:
 - a. El trabajo realizado, se debe incluir evidencia fotográfica cuando corresponda;
 - b. La información proporcionada al ciudadano sobre el trámite o servicio correspondiente; y
 - c. La razón por la cual la solicitud no es factible, si aplica.
3. Las y los Enlaces/Receptores no deberán notificar reportes que no hayan sido atendidos.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 17 de 32

4. En caso de que un reporte haya sido notificado sin haber sido atendido, el área de Atención Ciudadana lo reasignará al estatus de asignación para que la dependencia correspondiente proceda con su correcta atención.
5. Cuando se trate de reportes que corresponda atender a la Secretaría de Servicios Públicos y Mantenimiento de la Ciudad, éstos serán canalizados a una cuadrilla mediante el módulo operativo del sistema y una vez atendidos, la cuadrilla deberá registrar los trabajos realizados, anexando evidencia fotográfica y finaliza la intervención en el sistema SAM.
6. En los casos de reportes descritos en el punto anterior, la notificación del reporte atendido se genera automáticamente.

Políticas para la Conclusión de los Reportes.

1. El área de Atención Ciudadana, junto con las y los Enlaces/Receptores de las diferentes dependencias, deberán seguir el protocolo de conclusión y redacción en reportes para proceder con su cierre.
2. El área de Atención Ciudadana es responsable de concluir los reportes de la Secretaría de Servicios Públicos y Mantenimiento a la Ciudad, elaborando el mensaje de conclusión correspondiente.
 - a. La o el Ejecutivo debe seguir el protocolo de conclusión y redacción en reportes.
3. Para reportes ingresados vía **chatbot**, la resolución se enviará automáticamente.
4. Para reportes ingresados vía **call center u otros medios**, las y los ciudadanos podrán consultar la resolución en las siguientes plataformas oficiales:
 - a. indicadores.sanpedro.gob.mx
 - b. atencion.sanpedro.gob.mx
5. Únicamente se concluyen reportes que hayan sido atendidos.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 18 de 32

Políticas para la Medición de la Satisfacción Ciudadana

1. Es responsabilidad del personal de la Dirección de Atención Ciudadana enviar una encuesta de evaluación a las y los ciudadanos que generen un reporte a través del chatbot (SAM), con el fin de que califiquen y evalúen el servicio recibido.
2. Cuando se realice la medición de la satisfacción ciudadana, la o el ciudadano podrá expresar su inconformidad con la atención recibida. En estos casos, el personal de la Dirección de Atención Ciudadana evaluará el servicio brindado al folio y, si procede, reactivará el reporte, enviándolo a la dependencia correspondiente para su atención prioritaria.
3. El personal de la Dirección de Atención Ciudadana analiza las calificaciones y comentarios de las y los ciudadanos para identificar áreas de mejora. Con base en esta información, implementamos acciones correctivas con el objetivo de optimizar la atención de los reportes y garantizar un mejor servicio.

Políticas para el Monitoreo de Llamadas

1. Para garantizar una adecuada atención a la ciudadanía, la o el Jefe de Calidad deberá seleccionar llamadas por cada Ejecutivo/a, a través del Sistema de Gestión de Llamadas, con base en los siguientes criterios:
 - a. Escuchar tres llamadas de cada Ejecutivo/a cada semana;
 - b. Completar la rúbrica de evaluación de calidad en el formulario correspondiente; y
 - c. Realizar el resumen del monitoreo y enviarlo mensualmente a la o al Director de Atención Ciudadana.
2. En caso de identificar oportunidades de mejora, se llevará a cabo una junta individual de retroalimentación con la o el Ejecutivo de forma mensual.
3. Si a partir de dicha retroalimentación se determina la necesidad de capacitación, la o el Jefe de Calidad y/o Jefe de Atención Ciudadana deberá programarla a la brevedad.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 19 de 32

4. En caso de que no se requiera acción correctiva, se cierra el ciclo de verificación de llamadas

Políticas para medir Indicadores de Calidad

1. Revisión diaria:

- Reportes rechazados por los departamentos;
- Reportes en solicitud de reasignación;
- Reportes en solicitud de ampliación de tiempo; y
- Reportes marcados como no concluidos por los ciudadanos.

2. Revisión semanal:

- Análisis de tres llamadas aleatorias por ejecutivo, verificando la calidad y calidez en la atención al ciudadano;
- Revisión de la captura de entre cinco y diez reportes aleatorios por ejecutivo, asegurando la calidad de la información registrada;
- Aplicación de acciones correctivas cuando sea necesario;
- Monitoreo del tablero de "Efectividad de Asignaciones" por ejecutivo;
- Identificación de errores recurrentes por ejecutivo y reforzamiento de criterios de asignación correcta;
- Evaluación de la redacción de reportes de servicios públicos;
- Supervisión de la calidad de respuestas al chatbot por parte de los ejecutivos;
- Revisión de reportes vencidos y notificados sin atender; y
- Análisis de reportes en estatus de asignación y notificación pendientes por concluir.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 20 de 32

VIII. PROCESO

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 21 de 32

SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-PROC-01-V2

PROCESO DE ATENCIÓN A REPORTES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

LA O EL CIUDADANO

1. Envía reporte al Sistema de Atención Ciudadana (CIAC).

LA O EL EJECUTIVO, JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA Y/O JEFE DE CALIDAD

2. Ingresa diariamente al Sistema de Atención Ciudadana usuario y contraseña previamente asignados, para verificar reportes en estatus de recepción y asignarlos al área responsable.
3. En caso de que se reciban reportes ciudadanos por medio de llamada telefónica, mensaje digital o chatbot, procede a ingresarlos al sistema.
4. Analiza el reporte según la siguiente clasificación:
 - a. **Nuevo reporte:** lo registra en el sistema, lo asigna al departamento correspondiente y le proporciona el número de folio a la o al ciudadano; y
 - b. **Seguimiento de reporte existente:** localiza el folio; si los datos coinciden, se brinda a la o al ciudadano el estatus, avances, fecha de compromiso o información actualizada.
5. En caso de que el reporte contenga información clara y completa, se asigna automáticamente al departamento correspondiente.
6. En caso de que la información del reporte sea insuficiente o ambigua:
 - a. Se contacta a la o al ciudadano por llamada o mensaje digital para complementar la información; y



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 22 de 32

- b. Si tras uno o más intentos no se logra obtener los datos necesarios, el reporte se concluye por falta de información y se documenta en el sistema.

EJECUCIÓN Y NOTIFICACIÓN

7. El departamento receptor analiza el reporte y determina si corresponde a su competencia:
 - a. Acepta: Inicia la atención del reporte; y
 - b. Rechaza: Se indica falta de datos o asignación incorrecta. El reporte se devuelve a Atención Ciudadana para evaluación y posible reasignación.
8. En caso de que el reporte corresponda a la Secretaría de Servicios Públicos y Mantenimiento de la Ciudad, se canaliza a una cuadrilla mediante el módulo operativo del sistema.
9. La cuadrilla atiende el reporte, registra los trabajos realizados, anexa evidencia fotográfica y finaliza la intervención en el sistema SAM.
10. La notificación del reporte atendido se genera automáticamente.

SOLICITUDES

11. En caso necesario, el departamento puede:
 - a. Solicitar reasignación del reporte si pertenece a otro departamento.
 - b. Solicitar ampliación del plazo para la atención, debidamente justificada.

VERIFICACIÓN

12. Personal de Atención Ciudadana verifica que el reporte haya sido atendido debidamente conforme a los protocolos de calidad, seguimiento y cierre.

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 23 de 32

13. En caso de que el reporte no cumpla con los estándares de atención, se reactiva y se turna nuevamente al área correspondiente.
14. Cuando derivado de la verificación no se confirma la resolución del reporte, se incorpora al indicador la leyenda "Notificados sin atender".

CONCLUSIÓN

15. Personal de Atención Ciudadana elabora el mensaje de conclusión y cierra el ciclo del reporte en el Sistema CIAC; en caso de reportes generados vía Chatbot se enviará el mensaje proactivo de conclusión y comienza el flujo de evaluación.

REACTIVACIONES

16. Cuando la o el ciudadano constata que su reporte sigue sin resolverse, podrá informarlo a través de:
 - a. Comunicación directa (llamada); o
 - b. Mensaje vía WhatsApp u otro canal digital.
17. La Jefatura de Calidad analiza el caso para determinar si procede la reactivación del reporte.
18. En caso de que se reactive el reporte se agrega al indicador la leyenda "Falsos Positivos" y se le da seguimiento conforme al protocolo.

FIN DEL PROCESO.



SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
GOBIERNO ABIERTO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A
REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

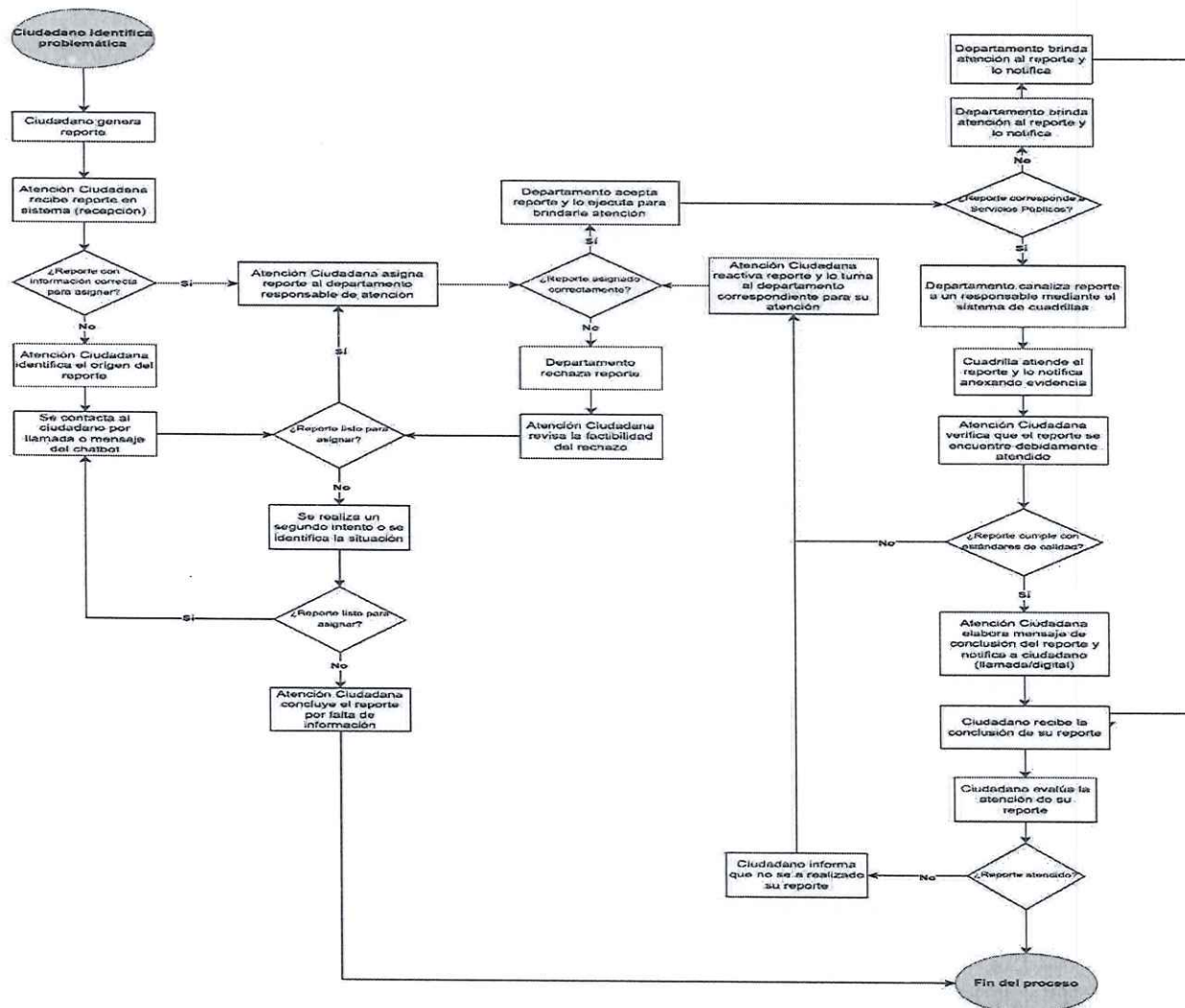
Codificación
SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2

Versión: 02

Emisión: 10 de enero de 2022

Actualización: 12 de septiembre de 2025

Página: 24 de 32



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 25 de 32

IX. ANEXO

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 26 de 32

SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-FORM-01-V2

CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD

	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 27 de 32



CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL RESPONSABLE", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR RICARDO ALBERTO RODRÍGUEZ LARRAGOITY, SECRETARIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES DELEGADAS POR EL PRESIDENTE MUNICIPAL, ASISTIDO POR NOMBRE, DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO; Y POR LA OTRA PARTE, NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO, POR SUS PROPIOS DERECHOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA PARTE RECEPTORA". CUANDO ACTÚEN EN CONJUNTO, SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", QUIENES ACUDEN A SUSCRIBIR EL PRESENTE CONTRATO CON LA VOLUNTAD DE SUJETARSE A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

- I. **DECLARA "EL RESPONSABLE", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE, LO SIGUIENTE:**
 - A. De conformidad con los artículos 115, fracción II, de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 1 de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León*; y 2 de la *Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León*, tiene personalidad jurídica y capacidad legal para contratar y obligarse.
 - B. En la Segunda Sesión Ordinaria del Republicano Ayuntamiento de San Pedro Garza García, Nuevo León, de 22 veintidos de octubre de 2024 dos mil veinticuatro, se aprobó el *Acuerdo Delegatorio del Presidente Municipal*, mediante el cual delega en los titulares y, en su caso, los encargados de despacho, de las dependencias, órganos, unidades y entidades que conforman la Administración Pública Municipal Centralizada, la facultad de suscribir los actos, contratos y convenios necesarios para el correcto funcionamiento de los asuntos administrativos y la atención de los servicios públicos municipales respectivos. Dicho Acuerdo fue publicado en el *Perifoneo Oficial del Estado de Nuevo León*, el 13 trece de noviembre de 2024 dos mil veinticuatro.
 - C. RICARDO ALBERTO RODRÍGUEZ LARRAGOITY, Secretario de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto, en ejercicio de las facultades que le fueron delegadas por el Presidente Municipal, manifiesta que está facultado para dirigir,

1

LOS ALDAMA 405,
CENTRO
SPCG / NL

**SAN PEDRO
GARZA GARCÍA**

TEL
81 8400 4509



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 28 de 32



articular, proponer estrategias y criterios, así como coordinar e impulsar la implementación de principios de participación ciudadana, accesibilidad, innovación tecnológica y prácticas de gobierno abierto en el Municipio, con base en los artículos 85, 88, 89 y 91 de la *Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León* y 17, 18, 22, 25, fracción VII, y 54, inciso b), fracción I, del *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León*.

D. **NOMBRE**, en su carácter de Director de Atención Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto, manifiesta que se encuentra facultado para proteger la confidencialidad de los datos personales de quienes formulen reportes, quejas, solicitudes o propuestas en términos de la normatividad aplicable, de conformidad con el artículo 147 del *Reglamento de Participación Ciudadana de San Pedro Garza García, Nuevo León*.

E. Para los efectos legales del presente Instrumento Jurídico, designa como domicilio el ubicado en boulevard Díaz Ordaz, kilómetro 33.2, colonia La Leona, Zona Industrial, código postal 66217, en San Pedro Garza García, Nuevo León.

II. DECLARA "LA PARTE RECEPTORA", LO SIGUIENTE:

- A) Es funcionario(a) público(a) adscrito(a) _____, con número de nómina _____, desde el día _____ del mes _____ de año _____, lo que acredita con (agregar el documento).
- B) Se desempeña como _____ y que, con motivo de ser encargado del tratamiento de información de la Dirección de Atención Ciudadana para la atención de reportes ciudadanos recibidos, está facultado para acceder al Sistema de Atención Ciudadana y, por lo tanto, accede a información confidencial. Al respecto, manifiesta tener conocimiento de la importancia de un manejo adecuado de la misma.
- C) Cuenta con las capacidades técnicas, administrativas y jurídicas necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de protección de datos personales.
- D) Acepta asumir las obligaciones derivadas de este contrato respecto del tratamiento de los datos personales que reciba.
- E) Para los efectos del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Domicilio.

2

LOS ALDAMA 403,
CENTRO
SPGG / NL

**SAN PEDRO
GARZA GARCÍA**

TEL
81 8400 4509



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 29 de 32



III. DECLARAN AMBAS PARTES LO SIGUIENTE:

A) "EL RESPONSABLE" ha compartido y comparte en forma periódica información confidencial, relacionada con datos personales de quienes formulen reportes, quejas, solicitudes o propuestas en términos de la normatividad aplicable. En lo sucesivo, dicha información será denominada como "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL".

B) Cuentan con la capacidad legal necesaria para contratar y obligarse, por lo que manifiestan su libre voluntad para celebrar el presente contrato, al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA. El presente contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales "LA PARTE RECEPTORA" llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que le encomiende "EL RESPONSABLE", única y exclusivamente para los fines de recepción, canalización, seguimiento y conclusión satisfactoria de los reportes ciudadanos recibidos en el Sistema de Atención Ciudadana y dirigidos a las diferentes Dependencias Municipales de la Administración Pública Municipal Centralizada. Cabe señalar que, las partes intercambian información relativa al trabajo realizado dentro de las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades administrativas de este Municipio.

Dentro de esta información se incluye, de manera enunciativa más no limitativa, información de naturaleza técnica, jurídica, regulatoria, operativa y financiera, al igual que información relativa a nombres de ciudadanos, habitantes y personal vinculado con la Dirección de Atención Ciudadana, propuestas de proyectos, reportes, planes, proyecciones, resultados, encuestas, diagnósticos, expedientes, bases de datos, conceptos, estudios, resúmenes, equipos, programas, estadística, folletos, volantes, procesos, procedimientos, políticas, sistemas, regulación, normas, logística y cualquier otra información de cualquier otra índole, junto con mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, estudios u otros instrumentos preparados.

Para efectos del presente contrato, la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" comprende toda la información divulgada por "EL RESPONSABLE", ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a "LA PARTE RECEPTORA".

SEGUNDA. "LA PARTE RECEPTORA" se obliga a mantener de manera confidencial la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" que reciba de "EL RESPONSABLE", por lo que, no

3

LOS ALDAMA 403,
CENTRO
SPCG / NL

**SAN PEDRO
GARZA GARCÍA**

TEL
81 8400 4509



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 30 de 32



podrá entregarla a ningún tercero, salvo que exista autorización previa y por escrito de "EL RESPONSABLE", manteniendo en todo caso absoluta reserva sobre la misma.

TERCERA. "LA PARTE RECEPTORA" se obliga a no divulgar la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" a terceros.

CUARTA. "LA PARTE RECEPTORA" se obliga a tomar las precauciones necesarias y apropiadas para mantener como confidencial la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" propiedad de la otra parte, la cual no deberá ser divulgada a terceras partes.

QUINTA. "LA PARTE RECEPTORA" está de acuerdo en que la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" que reciba de la otra parte es y seguirá siendo propiedad de esta última. En consecuencia, únicamente podrá usar dicha información de la manera y para los propósitos autorizados. Ello, en virtud de que, este instrumento no otorga, de manera expresa ni implícita, derecho de propiedad alguno.

SEXTA. "LA PARTE RECEPTORA" se obliga a utilizar la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" de la otra parte únicamente para el objetivo y trabajos para los que fue contratado, acorde con los alcances y responsabilidades establecidas en el objeto del contrato, por lo que no podrá, bajo ninguna circunstancia, utilizar la "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" emitida por "EL RESPONSABLE" para otro objeto.

SÉPTIMA. "LAS PARTES" convienen que en caso que la "LA PARTE RECEPTORA" incumpla parcial o totalmente con las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato:

1. "EL RESPONSABLE" tendrá, en términos de ley, la facultad de ejercitar las acciones civiles, penales y administrativas que se deriven de la conducta ilícita de "LA PARTE RECEPTORA", de conformidad con la normatividad aplicable.
2. En caso de incumplimiento, "LA PARTE RECEPTORA" se obliga a pagar a "EL RESPONSABLE" los daños y perjuicios que le sean ocasionados con motivo de su incumplimiento.

OCTAVA. El presente Contrato de Confidencialidad entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y permanecerá vigente durante todo el tiempo en que "LA PARTE RECEPTORA" mantenga una relación laboral con "EL RESPONSABLE".

No obstante lo anterior, las obligaciones de confidencialidad aquí establecidas subsistirán de manera indefinida aun después de concluida la relación laboral, en virtud de que, la información proporcionada es propiedad exclusiva de las personas que la entregan y no

4

LOS ALDAMA 403,
CENTRO
SPCG / NL

**SAN PEDRO
GARZA GARCÍA**

TEL
61 8400 4509



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 31 de 32



pierde su carácter de confidencial por el simple transcurso del tiempo. Por lo anterior, "LA PARTE RECEPTORA" deberá guardar absoluta reserva respecto de la misma.

NOVENA. "LA PARTE RECEPTORA" quedará exenta de su obligación de confidencialidad y no divulgación en aquellos casos en que sea requerida por mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente; sin embargo, queda obligada a dar aviso inmediato a "EL RESPONSABLE" de dicho requerimiento, a fin de que "RESPONSABLE" se encuentre en posibilidad de defenderse. En todo caso, "LA PARTE RECEPTORA" hará del conocimiento de la autoridad competente que la información revelada es de carácter confidencial. Asimismo, únicamente revelará a ésta, la información específica que se haya requerido, salvaguardando la confidencialidad del resto de la información.

DÉCIMA. Este contrato constituye el acuerdo total entre "LAS PARTES" respecto de dicha "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL" y substituye a cualquier otro entendimiento previo, oral o escrito, que haya existido entre las partes.

DÉCIMA PRIMERA. Ninguna de "LAS PARTES" podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. Este contrato solamente podrá ser modificado mediante consentimiento de "LAS PARTES" otorgado por escrito.

DÉCIMA TERCERA. Si alguna cláusula del presente contrato no resulta válida parcial o totalmente, esto no afectará a la validez de las demás cláusulas. Además "LAS PARTES" sustituirán dicha cláusula por una nueva, que sea lo más cercana posible a sus objetivos.

DÉCIMA CUARTA. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, "LAS PARTES" se someten a las leyes aplicables en la República Mexicana y a los tribunales competentes del estado de Nuevo León, renunciando desde ahora a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

"LAS PARTES" MANIFIESTAN QUE SE ENCUENTRAN DE ACUERDO CON TODAS Y CADA UNA DE LAS PARTES DEL PRESENTE CONTRATO MEDIANTE SU LECTURA, QUE SU TEXTO CONTIENE LA EXPRESIÓN EXACTA DE SU LIBRE VOLUNTAD, NO EXISTIENDO VICIOS DEL CONSENTIMIENTO COMO ERROR, DOLO, VIOLENCIA O MALA FE QUE PUDIERAN INVALIDARLO. EN CONSECUENCIA, LO FIRMAN DE CONFORMIDAD EN TRIPPLICADO, EN SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN, EL 27 VEINTISIETE DE AGOSTO DE 2025 DOS MIL VEINTICINCO.

5

LOS ALDAMA 405,
CENTRO
SPCG / NL

**SAN PEDRO
GARZA GARCÍA**

TEL
81 6400 4509



	SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES Y SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Codificación SPCGA-DAC-REPORTES-MPP-01-V2
		Versión: 02
		Emisión: 10 de enero de 2022
		Actualización: 12 de septiembre de 2025
		Página: 32 de 32



"EL RESPONSABLE"
 Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León

Ricardo Alberto Rodríguez Larragoity
 Secretario de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto

NOMBRE
 Director de Atención Ciudadana
 de la Secretaría de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto

"LA PARTE RECEPTORA"
 En lo personal y por sus propios derechos

NOMBRE

6

LOS ALDAMA 403,
 CENTRO
 SPCG / NL

**SAN PEDRO
 GARZA GARCÍA**

TEL
 81 6400 4509

